Daniel Feisthammel
Catherine Isasa
Pierre Massot

Collection « Autorité, mode d'emploi »

Maîtriser les conflits

© Groupe Eyrolles, 2007
ISBN : 978-2-212-53903-5

EYROLLES

Éditions d'Organisation

Sommaire

Introduction..... 1
La collection « Autorité, mode d'emploi » 1
Les clés de la gestion des conflits..... 3

Première partie
LES DONNÉES DU CONFLIT

Chapitre 1 – **Les conflits en question** 9
Le conflit enjeu d'autorité, l'autorité enjeu du conflit 11
Conflits : la guerre des nerfs 19
Synthèse : vers une pratique d'autorité responsable et efficace 32

Chapitre 2 – **Règles de base de la gestion de conflit**..... 33
Résolution des différends : modes d'opposition 33
Résolution des différends : modes de composition 45

Chapitre 3 – **Niveaux de résolution et degrés du conflit** 53
Échelle des modes de résolution des désaccords 53
Degrés du conflit 56
Synthèse : grille d'analyse de la gravité du conflit 65

Seconde partie
MAÎTRISER LES CONFLITS

Chapitre 4 – **Gagner en efficacité : une question de pilotage**..... 71
La balance des conflits 71
Tarir la source des conflits..... 83

© Groupe Eyrolles

Chapitre 5 – **Gagner en efficacité dans la gestion des différends** 89
Procédés d'intervention 89
La zone obscure 97
La restitution 104

Chapitre 6 – **Réduire le conflit par la maîtrise du dialogue** 107
L'appartenance du problème 108
Technique d'écoute 112
Technique d'expression 114
Quand ça ne marche pas, ou comment arrêter le dérapage vers le conflit 117

Chapitre 7 – **Maîtrise du conflit dans divers domaines** 121
Manager les conflits dans l'entreprise 121
Les conflits familiaux 127
Les conflits à l'école 132
Les conflits entre les autorités sociales et leurs ressortissants 139
Les conflits politiques 143

Conclusion 147
Rigueur et affection 147
Fuite impossible 147
Avoir un cœur de pierre vis-à-vis du conflit 148

© Groupe Eyrolles